Java e Bibliotekës në Kosovë 2007

Java e Bibliotekës në Kosovë 16-21 prill 2007 - aktiviteti më i rëndësishëm bibliotekar në Kosovë, u mbajt për të pestën herë që prej themelimit - në vitin 2003. Ky aktivitet, që është shndërruar në një institucion në vete me karakter ndërkombëtar, vazhdon të organizohet nga Biblioteka Kombëtare dhe Universitare e Kosovës dhe Zyra e Shteteve të Bashkuara të Amerikës në Prishtinë.

Edicioni i pestë i *Javës së Bibliotekës në Kosovë* u karakterizua me aktivitete të rëndësishme përmbajtjesore me interes për bibliotekat dhe kulturën në Kosovë, duke veçuar ligjërata, seminare, sesione e prezantime me pjesëmarrje të një numri të madh të ekspertëve dhe bibliotekarëve ndërkombëtarë e vendës, me tema që zgjuan interesim të publikut, si ato të: Michael Kaplan, drejtor për Produkte Digjitale (Ex Libris, ShBA): *"Përtej Aleph-it: programet bibliografike, katalogët përmbledhës, pamjet e përgjithshme të katalogëve, katalogët përmbledhës kombëtar"*, *"Menaxhimi i përmbajtjeve digjitale për koleksionet e depoziturave për trashëgiminë kulturore dhe institucionale"*, *"Përtej Aleph-it: Krijimi bibliografik – Amazoogle"*, *"Mjetet bibliografike, konvertimi retrospektiv dhe katalogët shumëfunksional: si të arrijmë nga Këtu deri Atje"*; Mario Gonzalez, drejtor Ekzekutiv i Bibliotekës Greenwich (ShBA): *"Çështje thelbësore të administrimit të bibliotekave"*, *"Filozofia dhe roli i bibliotekave publike: historia, vlerat themelore, bibliotekat publike në epokën e informacionit, bibliotekat në shoqëri shumë-etnike, programet, shërbimet për publikun"*, *"T'u shërbesh komuniteteve të ndryshme"*, *"Çështje buxhetore dhe të ngritjeve të fondeve"*, *"Teknologjia e informacionit dhe e ardhmja e materialeve të shtypura"*; Jean-Arthur Creff, drejtor i Bibliotekës së NATO-s në Bruksel: *"Agjenda aktuale e NATO-s"*, *"Zhvillimi i Depozituërës së Bibliotekës së NATO-s në BKUK"*.

Ishin të rëndësishme edhe sesionet nga drejtues vendës, si ato të: Sali Bashotës (BKUK), Enver Hasanit (UP), Lawrence Corwin (Zyra Amerikane në Prishtinë), Hava Ismajli (F. Juridik), Osman Gashi (F. i Filologjisë), Besim Kokollari (QBU): *"Zhvillimi i Qendrës së Bibliotekës Universitare"*; sesioni: "*Kujtesa e Kosovës – projekt i BKUK-së*", në të cilën referuan: Sali Bashota (BKUK), Jusuf Osmani (Arkivi i Kosovës), Ibrahim Gashi (Këndi Amerikan); sesioni: *"Perspektiva e burimeve elektronike në Kosovë"*, me referime nga: Besim Kokollari (BKUK), Svetlana Breca (Zyra e ShBA-ve në Prishtinë); sesioni i organizuar nga drejtues dhe bibliotekarë të bibliotekave kryesore të Kosovës me titull: *"Llojet e veprimtarive dhe të aktiviteteve të bibliotekave publike"*

Gjatë *Javës*, gjithashtu, është organizuar sesion i veçantë: *"Krist Maloki në Kosovë"*, si dhe ekspozitë e titujve të rrallë nga Biblioteka e Krist Malokit - tashmë pronë e BKUK-së, e cila është lënë amanet nga autori që t'i dhurohet Bibliotekës Kombëtare dhe Universitare të Kosovës.

Këtë vit është organizuar ekspozitë me fotografi: *Java e Bibliotekës 2003 – 2006*; ekspozitë e shkrimeve për BKUK, të gazetave të përditshme; ekspozitë: *"Kosova në harta ndër shekuj"*, e organizuar nga Zyra e Kryeministrit, Arkivi i Kosovës dhe BKUK; ekspozitë e skulpturave nga skulptorët: *Aziz Islamaj* dhe *Agim Islamaj*; gjithashtu, mbrëmje poetike me poetë të njohur nëpër qytetet kryesore të Kosovës.

Është nënshkruar Memorandumi i Mirëkuptimit mes BKUK-së dhe Arkivit të Kosovës, si dhe, në kuadër të bashkëpunimit, janë përuruar biblioteka të reja në: Viti, Fierzë; Ferizaj. Ndërsa, në *Ditën e Donatorëve*, gjatë *Javës*, nga BKUK janë dhuruar libra për bibliotekën e shkollës fillore"Faik Konica", dhe të gjimnazit të filologjisë "Eqrem Çabej", në Prishtinë.

Në këtë numër

Vepra letrare e Mitrush Kutelit.....3

Libri në botën digjitale.....6

Intervista referale: teori dhe praktika...7

Problemet e Katalogimit në botim në BKUK.....12

Harmonizimi i terminologjisë bibliotekare në bibliotekat shqiptare.....14

Lessing: Tregimi i dikton mënyrat e rrëfimit të tij.....18

BIBLIOTEKA KOMBËTARE DHE UNIVERSITARE E KSOVËS
THE NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARY OF KOSOVA

www.biblioteka-ks.org

Botues: BKUK • **Kryeredaktor i botimeve:** Prof. dr. Sali Bashota
Kryeredaktor: Fazli Gajraku
Këshilli redaktues: Besim Kokollari, Bukurije Haliti
Realizimi kompjuterik: Extreme Studio
Fotoreporter: Bashkim Binaku
Adresa: Sheshi "Hasan Prishtina", p.n. Prishtinë
Tel: ++381 38 225-605, **Fax:** ++381 38 248-940 • **e-mail:** biblioteka@biblioteka-ks.org

Intervista referale: teori dhe praktika

Stephanie Willen Brown

[*] *Stephanie Willen Brown është Bibliotekare e Burimeve Elektronike dhe kujdeset për Departamentitn e Shkencave të Komunikimit në Universitetin e Konektikut, në Storrs, Connecticut, ShBA. Jeton në pjesën perëndimore të shtetit Massachusetts, ku edhe jep mësim në Kolexhin Simmons të Shkencave të Bibliotekarisë dhe Informacionit. Stephanie ligjëron lëndën "Hyrje në shërbimet referale" si dhe lëndë të tjera që i përkasin menaxhimit të burimeve elektronike.*

Ky shkrim ekskluziv është shkruar për revistën Biblioletra

- Më nevojiten informacione për kancerin e gjirit
- Jam duke shkruar një punim për kolonializmin në veprën e Shekspirit "Stuhia"
- A e keni gazetën "Time"?
- Si formohen retë? Cilat re prodhojnë shi?

Këto janë disa nga pyetjet të cilat u drejtohen bibliotekarëve të cilët punojnë në tavolinën e referencës. Nganjëherë disa pyetjeve u gjendet përgjigje e shpejtë, ndërsa të tjerat duken të lehta, por në të vërtetë kërkojnë kohë dhe detaje. Këto pyetje mund të jenë të vështira për t'u gjetur përgjigje një bibliotekar i sapo-punësuar, mirëpo bëhen më të lehta me kalimin e kohës dhe fitimin e përvojës. Detyra kryesore e bibliotekarit referal është që të dijë ta interpretojë pyetjen e përdoruesit në një pyetje të cilës mund t'i gjendet përgjigje përmes burimeve të cilat i zotëron biblioteka. Unë ofroj shërbime referale për studentët në studime themelore dhe ato pasuniversitare në Bibliotekën e Universitetit të Konektikut, në Departamentin e Shkencave të Komunikacionit; po ashtu jap lëndën 'hyrje në shërbimet referale' në Kolexhin Simmons të Shkencave Bibliotekare dhe të Informacionit në Sauth Hadley, Massachusetts, SHBA. Bibliotekarët përdorin disa strategji për t'u ndihmuar përdoruesve në pyetjet e tyre; unë i përdori ato si - në praktikë, në punë, ashtu edhe kur jap mësim në klasë. Elementi kryesor është që të dimë se çfarë dëshiron përdoruesi, e cila mund të jetë më e vështirë se sa duket; elementi i dytë është që të dimë se çfarë burime zotëron biblioteka dhe si t'i përdorim ato.[1] Ky artikull përqendrohet në atë se si të përcaktohemi se çfarë informacioni i duhet përdoruesit përmes intervistës referale.

PËR PËRDORUESIN

Së pari duhet të dimë se kush është "përdoruesi". Mbase ju do t'i njihni përdoruesit në bibliotekën tuaj, mirëpo ata ndryshojnë nga biblioteka në bibliotekë, e madje edhe brenda vetë bibliotekës tuaj. Për shembull, gjatë punës në bibliotekë mund të komunikoni me një student në studime themelore apo pasuniversitare, apo edhe një nxënës të shkollës së mesme. Mund të vijë edhe ndonjë prej fqinjëve tuaj apo ndonjë zyrtar qeveritar. Kjo situatë mund të jetë në një bibliotekë publike, e hapur për përdoruesit e secilit profil, apo mund të jetë në një bibliotekë shkolle apo universitare. Në Shtetet e Bashkuara, ju mund të jeni të punësuar edhe në ndonjë bibliotekë të veçantë (të spitalit, gazetave, korporatë të njohur). Pa marrë parasysh llojin e përdoruesit apo të bibliotekës, ju do t'u qaseni secilit prej tyre në mënyrë të njëjtë, porse ju ofroni materiale të ndryshme. Le të mendojmë pak për pyetjen e parë të cilën e parashtruam në këtë artikull: përdoruesi kërkon "informacione për kancerin e gjirit".

[1] Të mësosh se si të përdoren burimet e bibliotekës, dhe se cilat burimet të tjera mund të gjenden është shumë e rëndësishme, mirëpo është përtej synimit që shtjellohet në këtë artikull. Në lëndën "hyrje në referencë", u mësoj studentëve se si të japin shërbime të mira referale si dhe shpalosi para tyre mbi 300 burime të rëndësishme referale. Studentët fillojnë të mësojnë për këto burime në klasë, mirëpo procesi i të mësuarit vazhdon gjatë tërë karrierës së tyre për arsye se burime të reja dalin, por edhe per shkak se përdoruesit parashtrojnë pyetje të cilat kërkojnë përgjigje në burime të reja.

Përgjigja e kësaj pyetje mund të ndryshojë me të madhe varësisht se kush është përdoruesi. Për shembull, nëse përdoruesja është studente e biologjisë në studime pasuniversitare, duke studiuar kancerin, nevojat e saj janë studimore, shkencore, informacione të reja si dhe të hollësishme, ndërsa po qe se përdoruesja është në shkollë të mesme, e cila është duke shkruar një punim për llojet e ndryshme të kancerit, asaj i nevojiten ndoshta materiale me më pak hollësi. Ju, si bibliotekar, do të merrni një qasje krejtësisht të ndryshme po qe se përdoruesja është motra e ndonjë të mbijetuarit nga kjo sëmundje, apo nëse përdoruesja sapo është diagnostikuar me kancer të gjirit. Në situatën e dytë, ju duhet të jeni më të ndjeshëm se sa qasja e tipit të biznesit me të cilin do t'u drejtoheshit studentëve, si dhe ju do të ofroni materiale më pak studimore, por më shumë të orientuara kah aspektet shëndetësore të klientëve. Po ashtu, mund të ndodhë që ju jeni duke i ndihmuar një zyrtari qeveritar, i cili dëshiron të dijë statistikat e fundit sa i përket kësaj sëmundje: sa njerëz diagnostikohen çdo vit, cila është shkalla e të mbijetuarve, si dhe cila është kostoja e trajtimit të saj. Nga ky shembull i vetëm, mund të shihet se sa komplekse mund të jetë ndihma që ju i ofroni përdoruesit përmes një pyetje e cila duket e thjeshtë në fillim.

Elementi tjetër, i cili duhet të kihet parasysh, është koha brenda së cilës përdoruesi kërkon përgjigje. Në Shtetet e Bashkuara, është e zakonshme që studentët të vijnë te tavolina e referencës një ditë para se ta dorëzojnë punimin e tyre, dhe kërkojnë informacione të hollësishme për temën e tyre (kolonializmi në veprën e Shekspirit "Stuhia", për shembull); përderisa ne mund t'u ndihmojmë studentëve në këtë minutë të fundit, ne nuk mund t'u sigurojmë materialet më të përshtatshme në këtë çështje. Në Universitetin e Konektikut (ang: University of Connecticut) i posedojmë disa baza të dhënash me tekst të plotë, të cilat janë "mjaft të mira" dhe u hynë studentëve në punë për të gjetur artikuj me informacione të mjaftueshme për të shkruar punimet e tyre. Megjithatë, po qe se jemi duke u ndihmuar studentëve pasuniversitarë, të cilët janë duke shkruar tezën e disertacionit në temën e njëjtë, materialet me epitetin "mjaft të mira" nuk mjaftojnë në këtë kontekst. Në një situatë ideale, ne do t'u vinim në ndihmë studentëve në studime themelore gjatë fazës së hershme të hulumtimit të tyre dhe do t'u mësonim të gjitha burimet të cilat do të ishin të dobishme gjatë procesit të hulumtimit, duke përfshirë baza të dhënash, indekse në temën të cilën e shtjellojnë, duke gjetur materiale të shtypura në bibliotekë, si dhe duke kërkuar libra nga biblioteka të tjera. Bibliotekarëve dhe arkivistëve në Shtetet e Bashkuara shpesh u bie të punojnë me përdoruesit të cilët bëjnë hulumtime për historikun e familjeve të tyre. Përdoruesja e cila kërkon trungun e vet familjar shpesh kalon vite në hulumtimin e saj; ajo nuk do të kënaqet me një burim, i cili është "mjaft i mirë".

PYETJA E VËRTETË E PËRDORUESIT

Sapo i kemi diskutuar dy elemente të cilat duhet të kihen parasysh për përdoruesin me rastin e ofrimit të ndihmës për t'u gjetur përgjigjet e pyetjeve të tyre. Kjo na jep një informacion të mirë, por ne duhet të përcaktojmë edhe nevojën reale për informacion të përdoruesit. Siç e kemi parë, ekzistojnë disa lloje të materialeve që mund t'i dëshirojë përdoruesi po qe se kërkon "informacione për kancerin e gjirit". Ta shqyrtojmë edhe një situatë tjetër: një student i shkollës së mesme e pyet bibliotekarin referal në një bibliotekë publike për numrin më të ri të gazetës "Time". Bibliotekari do të mund thjesht të dëftojë me "ja atje" dhe t'i japë përdoruesit atë çfarë e ka kërkuar në mënyrë të drejtpërdrejtë.

Çfarë nëse pyetja nënkuptuese e studentit ka qenë tjetër? Çfarë - po qe se studenti ka qenë duke e bërë një punim sa i përket luftës në Irak dhe ka dashur artikuj të cilët e përshkruajnë prezencën e Shteteve të Bashkuara në Irak, pjesëmarrjen e vendeve të tjera në luftë, si dhe mendimin e tanishëm (si atë brenda vendit, po ashtu edhe atë ndërkombëtar) sa i përket luftës? Në mendjen e studentit, gazeta si "Time" boton artikuj sa u përket atyre çështjeve dhe ka artikuj në temën të cilën dëshiron ta shtjellojë. Mirëpo, në realitetin bibliotekar, të shfletosh përmes numrave të tanishëm të gazetës "Time", nuk do të sjellë medoemos artikuj të dobishëm. Në fakt, të shfletosh përmes numrave të tanishëm të gazetave, nuk është mënyra më e shpejtë e kërkimit. Për më tepër, profesori i studentit mund të ketë kërkuar që studentët nuk do të mund të citojnë nga gazetat popullore, të tillë si "Time"; profesori mund të kërkojë nga studentët të lexojnë artikuj nga revistat shkencore, të tilla si "Foreign Policy", apo revista "Journal of Conflict Resolution".

Një situatë tjetër e mundshme mund të jetë që studenti ka dëgjuar për një seri artikujsh të botuar në gazetën "Time", (apo ndoshta në gazetën "Newsweek") sa i përket ushtrimeve dhe shëndetit. Studenti nuk dëshiron të duket i paqartë në pyetjen e tij, kështu që, në vend që t'ia paraqesë bibliotekarit pyetjen ashtu të paformuluar mirë, ai e pyet drejtpërdrejt për numrin më të ri të gazetës "Time". Në të vërtetë, artikujt për të cilët ka dëgjuar studenti, janë botuar në gazetën "Newsweek" tre muaj më parë. T'ia dëftosh studentit se ku është i vendosur në raft numri më i ri i gazetës "Time", në këtë

situatë, mund t'i mos i ofrojë studentit përgjigje në pyetjen e tij, e posaçërisht nëse biblioteka i vendos numrat më të rinj të një gazete në një raft tjetër prej numrave të asaj gazete të botuar tre muaj më parë.

Prandaj ekziston një konflikt thelbësor mes asaj se çfarë pyet studentit dhe materialit, i cili do t'i ofronte përgjigjen e duhur në pyetjen tij. Studenti mund edhe të mos e dijë se cila është pyetja e tij e vërtetë; ai mund të besojë se po të lexojë gazetën "Time", do t'i ndihmojë në punimin e tij. Ai mund të dijë që gazeta "Time" nuk është burimi i duhur, por mendon që duke e shfletuar atë, do të gjejë burime të tjera që do t'i hynë në punë. Ai mund të dijë që gazeta "Time" është burimi i gabuar, por frikësohet të paraqitet i padijshëm para bibliotekarit dhe kështu parashtron një pyetje të atillë që nuk e bën të ndjehet i padijshëm. Përfundimisht, mund të jetë e vështirë për studentin që të artikulojë në mënyrë të saktë atë se çfarë ka nevojë (ndoshta edhe mund të mos e dijë atë!), kështu që parashtron një pyetje për të cilën beson se do ta ofrojë më afër asaj që dëshiron, dhe shpreson se do të mund t'i bijë në fije kur të ketë qasje në informacionin e kërkuar.[2]

Jam e mendjes që është detyrë e bibliotekarit referal që të parasheh këtë konflikt thelbësor të mundshëm dhe t'i bëjë studentit "pyetje sqaruese" sa i përket kërkesës së tij fillestare gjatë procesit të intervistës. Fjalori i Shkencave të Bibliotekarisë dhe Informacionit (Online Dictionary for Library and Information Science - ODLIS) jep këtë përkufizim sa i përket "intervistës referale":

"Një komunikim ndërpersonal, i cili ndodh mes bibliotekarit referal dhe një përdoruesi të bibliotekës, për të përcaktuar nevojën (nevojat) specifike për informacion të atij personi, që mund të ndodhë të jetë krejtësisht e ndryshme në krahasim me pyetjen referale të bërë në fillim. Për shkak se përdoruesit shpesh mund të janë të rezervuar, veçanërisht në komunikimin ballë për ballë, atëherë mund të kërkohet durim dhe takt nga ana e bibliotekarit. Një intervistë referale mund të ndodhë kur përdoruesi vjen në bibliotekë, përmes komunikimit me telefonit, apo në mënyrë elektronike (zakonisht përmes adresës elektronike) me kërkesën e përdoruesit, mirëpo një bibliotekar i aftësuar mirë do të fillojë komunikimin po qe se një përdorues, i cili ngurron, duket se ka nevojë për ndihmë".[3]

Zhvillimi i intervistës referale paraqet detyrën më të rëndësishme të bibliotekarit referal, sepse kjo mundëson që bibliotekari të mund të gjejë burimin e duhur dhe relevant për t'iu përgjigjur pyetjes së përdoruesit.

INTERVISTA REFERALE

Shoqata e Shërbimeve Referale dhe për Përdorues (Reference and User Services Association - RUSA) pjesë e Shoqatës së Bibliotekave Amerikane ka krijuar "udhëzimet për mënyrën e sjelljes dhe të kryerjes së detyrës nga ofruesit e shërbimeve referale dhe të informacionit", të cilat ofrojnë pesë elemente të rëndësishme, apo faza, të intervistës referale:

1. Mënyra e qasjes
2. Interesimi
3. Të dëgjuarit/ të pyeturit
4. Kërkimi
5. Përcjellja e progresit pas kërkimit[4]

Mënyra e qasjes ka të bëjë me një pritje të mirë ndaj përdoruesit: ju duhet ta bëni përdoruesin të ndjehet se mund t'ju parashtrojë pyetje. Në Shtetet e Bashkuara, është me rëndësi që të shikojmë drejt në sy si shenjë respekti me rastin kur përdoruesi afrohet. Po ashtu është mirë që të qohemi në këmbë, ta përkulim kokën në drejtim të përdoruesit, apo ndonjë shenjë tjetër e cila shpreh dëshirën tuaj për t'iu përgjigjur pyetjeve të tyre. Unë i mësoj studentët e mi të krijojnë përshëndetje standarde për të filluar intervistën referale, të tilla si "A mund t'ju ndihmojë?", "A keni ndonjë pyetje?", apo "A po mund të gjeni atë të cilën po e kërkoni?" Ju nuk duhet të dukeni se jeni shumë i/e zënë pasi që përdoruesi do të ngurrojë të ju ndërpresë në punën tuaj. Kjo duket si një arsye e mirë, edhe është e tillë – mirëpo ekzistojnë shumë rrëfime (të botuara dhe gojëdhëna) kur përdoruesit e kanë ndjerë se bibliotekari ka qenë shumë i zënë ose nuk ka shpreh dëshirë që t'u përgjigjet pyetjeve të tyre. Si bibliotekarë duhet të jemi të vetëdijshëm për imazhin të cilin e përçojmë te përdoruesit kur ata

[2] Një analogji për mua do të ishte si kur të blesh verë. Nuk e di se si të blej verë: Nuk e njoh terminologjinë teknike për shijet e ndryshme të verës, nuk di se si të zgjedh verën e cila më pëlqen. E di se çfarë më pëlqen apo se çfarë nuk më pëlqen – por vetëm kur do ta shijoj atë! Bie në mëdyshje kur duhet të zgjedh verën të cilën do ta pimë për darkë. Nuk dëshiroj të bëj ndonjë pyetje pasi që shitësi mund të mendoj që unë jam e padijshme, dhe (në skenarin më të keq) do të refuzojë të më shesë verë. Kështu, në vend që të kërkoj ndihmë, apo të mësoj më shumë për verën (në këtë mënyrë nuk dëshiroj të mësoj më shumë; dëshiroj vetëm të blej ca verë e cila më pëlqen), kështu unë vetëm marr një shishe verë, duke shpresuar se do të jetë shija që e kam në qejf. Procesi im i blerjes së verës është i ngjashëm me atë se si ndjehet përdoruesi kur mendohet të kërkojë ndihmë nga bibliotekari.

[3] Reitz, Joan M. "Reference Interview"nga Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS). Vizituar më 5/1/07, në: http://lu.com/odlis/odlis_r.cfm#refinterview.

[4] MOUSS Management of Reference Committee, Reference and User Services Association. "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers", updated 2004. Vizituar përmes faqes së Internetit të Shoqatës Amerikane të Bibliotekave (American Library Association) më 4/30/07 në: http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm

për herë të parë ballafaqohen me ne.

Elementi tjetër i intervistës referale është vazhdimësia e të qenit i afërt; ju do të dëshironi të dukeni **i interesuar** në pyetjen të cilën e parashtron përdoruesi. Shpesh në punën time u tregoj përdoruesve në mënyrë të hapur se pyetja e tyre është interesante (kjo zakonisht është e vërtetë – si bibliotekare, kënaqem të dëgjoj nevoja të ndryshme për informacion të përdoruesve dhe shpesh hulumtimet e tyre janë magjepsëse). Për mua, kjo është mënyra për të shfaqur interesin tim për temat e tyre, por kjo më jep vetëm ca kohë përderisa mendoj se cilat burime apo pyetje shtesë që duhet të bëj janë të përshtatshme gjatë procesit të intervistës referale. Për shembull, së voni i kam ndihmuar një studenti në studime pasuniversitare të inxhinierisë ambientale, i cili po hulumtonte rritjen e reve dhe mënyrat për të paraparë nëse retë do të prodhojnë lagështi (shi, borë, kokërriz, etj.). Kjo temë ishte edhe intriguese edhe sfiduese pasi që unë nuk jam e njohur me literaturën sa i përket studimeve të reve. Prandaj, i shfaqa përdoruesit interes të vërtetë në temën e tij, e kjo më dha pak sekonda që të mendoj se si të shkoj më tej me hulumtimin e tij.

Së fundi, në fazën e tretë, ne jemi të gatshëm t'i bëjmë përdoruesit "**pyetje sqaruese**", të cilat do të na shpijnë në zemër të nevojës së tij për referenca dhe **të dëgjojë** reagimin e tij. Studenti i inxhinierisë dëshironte materiale të cilat ofronin informacione nëse retë do të gjeneronin lagështi. Detyra ime e radhës ishte që të gjeja se për çfarë informacione kishte nevojë, dhe se çfarë kishte gjetur deri tani. Po qe se do të ishte në fillim të hulumtimit të tij, ndoshta do t'ia kisha shpjeguar bazat e të dhënave të bibliotekës dhe do të fillonim me një kërkim të thjeshtë në temën e tij. Po qe se do të dëshironte të bënte një kërkim më të saktë të asaj që ai tashmë kishte bërë, do të filloja me një fazë më të avancuar të procesit. Në këtë rast, ai dinte mjaft shumë sa i përket temës së tij dhe se kishte botuar një artikull në lidhje me të. Megjithatë, ai kishte bërë hulumtime vetëm në shkallë të gjerë, duke kërkuar në bazat e përgjithshme për shkencën dhe duke shikuar citate në fund të artikujve të cilët i kishin pëlqyer. Ai nuk kishte bërë ndonjë kërkim specifik në bazat e të dhënave të inxhinierisë.

Prandaj, i bëra disa pyetje se ku kishte bërë kërkim. Udhëzimet e Shoqatës për Shërbime Referale dhe për Përdorues sugjerojnë disa lloj pyetjesh që mund t'i bëjmë përdoruesit, të tilla si "Çfarë keni gjetur deri më tani?", "Për çfarë lloji të informacionit keni nevojë (libra, artikuj, etj.)?", dhe "A ju nevojiten informacionet më të reja apo historike?" Studenti im më shpjegoi se çfarë kishte gjetur deri më tani, duke më treguar se si e kishte bërë hulumtimin; ai shtoi se kishte nevojë për artikuj të rinj për temën e tij. Megjithatë, pasi që nuk kishte bërë ndonjë kërkim në literaturën e inxhinierisë, i sugjerova se ndoshta do të ketë nevojë edhe për ca artikuj më të vjetër, pasi që kisha bindjen se ai nuk kishte bërë ndonjë kërkim të hollësishëm në temën të cilën po e shtjellonte.

Përderisa detyra për të bërë këso lloj pyetjesh provuese duket e lehtë, në të vërtetë është më e vështirë se sa duket. Unë u ofroj studentëve të shkollës së mesme, të cilët kërkojnë ndihmë, disa pyetje të cilat zbatohen në situata të ndryshme referale. Disa prej tyre përfshijnë pyetje të hapura si "Çfarë keni bërë deri më tani për temën tuaj?" dhe "A mund të më tregoni pak më shumë për të?" Pyetjet e tipit të hapur shpesh janë më të mira për përdoruesit për arsye se i inkurajojnë ata të japin më shumë hollësi e jo thjesht një përgjigje 'po' ose 'jo' të cilën do ta merrnit po të bënit pyetje të tipit të mbyllur. T'i bësh përdoruesit që të japin më shumë hollësi është shumë e dobishme kur ju përpiqeni që të gjeni sa më shumë informacione për temën e tyre. Në rastin kur unë nuk e njoh temën e përdoruesit, shpesh thamë "Sa interesante! A mund të më tregoni pak më shumë për të?" Kjo u tregon përdoruesve që jo vetëm se jam e interesuar në temën e tyre, por edhe i inkurajon që të më japin më shumë hollësi për temën, kështu që mund të jap kontributin tim sa më mirë. Një pyetje tjetër, posaçërisht e dobishme për studentët të cilët bëjnë hulumtime teknike, është "a mund ta shqiptoni shkronjë për shkronjë atë?" Po qe se një student tregon se është duke e kërkuar një libër të veçantë, do t'i bëj një pyetje të tipit të mbyllur, si "a ke kërkuar në katalog të bibliotekës?" për shkak se dua të sigurohem nëse kanë bërë kërkim në katalog para se të fillojmë kërkimin tonë së bashku. Megjithatë, në situata të tjera pyetjet e tipit të mbyllur nuk u ofrohen për nga dobia pyetjeve të tipit të hapur.

Kjo na shpie në fazën e katërt të intervistës referale të paraparë në udhëzimet e Shoqatës së Shërbimeve Referale dhe për Përdorues – **bërjen e kërkimit.** Mund të tingëllojë e çuditshme që Shoqata e Shërbimeve Referale dhe për Përdorues nuk rekomandon të fillohet me kërkimin e vërtetë deri në fazën e katërt të procesit, mirëpo nëse kthehemi prapa dhe e kujtojmë pyetjen sa i përket gazetës "Time", mund të kuptojmë që një përgjigje e drejtpërdrejtë në pyetjen e përdoruesit ("Numrat e rinj të gazetës janë të vendosur aty") mund të mos jetë përgjigja më e mirë për përdoruesin. Mirëpo, në fazën e tretë, ne e përcaktuam që përdoruesi është i interesuar për informacionet

më të reja sa i përket luftës në Irak, dhe kështu ne bëjmë kërkimin në bazën e të dhënave, i cili do të ofrojë artikuj nga periodikë të përgjithshëm për t'iu përgjigjur pyetjes së tij të vërtetë. Në këtë fazë, i tregova studentit tim "të reve" një bazë të rëndësishme të të dhënave të fushës së inxhinierisë. Para se të fillonim me kërkimin, ia shpjegova vlerën e kësaj baze dhe e theksova faktin se ai si student i inxhinierisë ambientale, duhet të njihej me materialet të cilat gjinden në këtë bazë.

Faza e fundit e intervistës referale në udhëzimet e Shoqatës për Shërbime Referale dhe për Përdorues është **përcjellja e progresit pas kërkimit.** Kur intervistës referale fillon t'i vijë fundi, shpesh i bëj pyetje përdoruesit "a ju hyn kjo në punë?" apo "a do të jetë kjo e mjaftueshme sa për ta nisur punimin tuaj?" Kjo më jep njohuri nëse ka nevojë për më shumë udhëzime apo nëse përdoruesi ka informacione të bollshme. Pra, procesi vazhdon dhe unë i bëj pyetjet e njëjta përsëri për të kuptuar nëse përdoruesi i ka kuptuar të gjitha ato që ia kam shpjeguar. Megjithatë, kur të mbaroj me intervistë, gjithmonë ua jap informacionet se si mund të më kontaktojnë po qe se kanë ndonjë pyetje shtesë. Nuk është e mjaftueshme që thjesht ta drejtojmë përdoruesin te burimi më i mirë, i cili i jep përgjigje pyetjes së tij. Por, ne duhet t'i ofrojmë atij një mënyrë me të cilën do të mbesim në kontakt edhe më tutje. Është mjaft lehtë që përdoruesit të dinë të bëjnë kërkimin përderisa janë nën udhëzimet tona, mirëpo nganjëherë ata mund ta humbin fillin e kërkimit kur tentojnë ta bëjnë atë vetë pa praninë tonë. Apo ndoshta e harrojnë ndonjë element të rëndësishëm të cilin ia kemi shpjeguar. Apo edhe se kanë pasur sukses me kërkimin fillestar dhe tani dëshirojnë të kalojnë në kërkime më të përkryera. Pa marrë parasysh se cilat janë nevojat e mëvonshme të tyre, është me rëndësi që t'u ofrojmë një mekanizëm përmes të cilit mund të na kontaktojnë me pyetjet e tyre shtesë.

Shpesh i tregoj përdoruesit, "jam në tavolinën e referencës deri në ora 3, kështu që vizitomë nëse ke ndonjë pyetje tjetër". Përdoruesit kthehen dhe më vizitojnë dhe më bëjnë pyetje shtesë apo më tregojnë se si kanë arritur të bëjnë kërkimin, dhe ky është një informacion i dobishëm në punën time. Unë jam e lumtur kur mësoj se gjërat kanë shkuar mirë, por, po ashtu, shprehi dëshirën që të ndihmoj edhe më tej se si të përdoret një bazë e të dhënave apo ku është vendosur një libër i caktuar, po qe se kanë pasur problem me gjetjen e tyre. Po qe se pyetja e përdoruesit është tepër specifike, apo nëse është në fushën time të specializimit, ua ofroj vizitkartën time dhe i ftoj që të më shkruajnë në adresën time elektronike, apo përmes mesazheve simulant, apo edhe të më bëjnë pyetje shtesë në mënyrë të drejtpërdrejtë. Studentët gjithmonë duken të kënaqur kur kanë në dorë informacionin tim kontaktues, edhe pse rrallë më kontaktojnë.

Një mënyrë tjetër për të ofruar shërbime të referencës është referenca "shëtitëse". Ky proces mund të gjenerojë një intervistë referale – kjo ndodh kur bibliotekari i afrohet përdoruesit e jo kur përdoruesi vjen në tavolinën e referencës. Referenca shëtitëse është me rëndësi për arsye se përdoruesit mund të kenë druajtje për t'iu afruar bibliotekarit në tavolinën e referencës, me frikën se mund të na ndërpresin në punën tonë; po qe se ne iu afrohemi, kur ata duken të humbur në kërkimin e tyre afër rafteve apo ekranit të kompjuterit, duke hulumtuar katalogun në internet, shpesh janë falënderues për mundësinë për të bërë pyetje në momentin kur ata kanë nevojë. Disa pyetje fillestare në fazën e parë mund të jenë "a po mund të gjeni atë për të cilën keni nevojë?" (kjo pyetje është e përshtatshme për shumë situata!) apo "a mund t'ju ndihmoj për të gjetur diçka?" po qe se thonë "jo, mirë po shkon", do të largohesha. Por, shpesh ndodh që përdoruesit të përgjigjen pozitivisht dhe bëjnë pyetje, që ju shpie në fazën e dytë të udhëzimeve të Shoqatës për Shërbime Referale dhe për Përdorues, që do të thotë të shprehni interesin tuaj në temën e tyre; ju mund të kaloni menjëherë në fazën e tretë dhe të bëni pyetje provuese rreth temës në fjalë. Në fazën e katërt, mund t'i tregoni përdoruesit se si të bëjë kërkimin apo t'i ndihmoni të gjeni materiale në kompjuterin në të cilin është duke punuar ai vetë, e që duket mënyrë më e përshtatshme për ta. Së fundi, në fazën e pestë, jepjani informacionet tuaja kontaktuese kështu që ata të mund të jenë në kontakt me ju po qe se kanë pyetje shtesë. Një element i mirë i referencës shëtitëse është lehtësia për ta përcjellë më tej progresin e përdoruesit: ju mund ta shihni studentin me të cilin keni punuar një orë më herët, është ende i ulur pranë kompjuterit, dhe mund ta pyesni "si po ju shkon? A po mund të gjeni materiale të mira?" Udhëzimet e Shoqatës për Shërbime Referale dhe për Përdorues ofrojnë pyetje të dobishme, të cilat mund t'i bëni pjesë të fjalorit tuaj referal dhe t'i shfrytëzoni atëherë kur keni nevojë.[5]

/ vijon në numrin e ardhshëm/

[5] Më pëlqen edhe ky artikull i cili shpjegon në hollësi shumë gjëra sa i përket intervistës referale. I kam përfshirë shumë nga elementet e tij në punimin tim. Ross, Catherine Sheldrick. The Reference Interview: Why It Needs to Be Used in Every (Well, Almost Every) Reference Transaction. Reference & User Services Quarterly. 43, no. 1 (2003): 38-42.